

## СИЛАБУС КУРСУ

### « Організація готельного господарства»

2020/2021н.р.



ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ  
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА

Ступінь вищої освіти - бакалавр

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Компонент освітньої програми – нормативна дисципліна

Рік підготовки – 3 (1) рік, V (1) семестр

Кількість кредитів: 6 Мова викладання: українська

**Дні занять:** *вівторок 13.05. – 14.50 ауд. 3а*

*четвер 15.00. – 16.20 ауд. 3а*

*п'ятниця 13.05. – 14.50 ауд. 3а*

**Консультації:** *вівторок 10.00 – 11.20 ауд. 3а*

**Керівник курсу** – к.г.н., викладач кафедри готельно-ресторанної справи Рунців-Королук Оксана Іванівна

**Контактна інформація** – [o.runtsiv.k@gmail.com](mailto:o.runtsiv.k@gmail.com)

### АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Курс «Організація готельного господарства» є теоретичною основою фахових компетентностей, що формують туристичний профіль фахівця в галузі обслуговування.

**Метою дисципліни** дисципліни "Організація готельного господарства" є формування системи знань та вмінь з організації діяльності готельного підприємства, його функціонування на ринку готельних послуг, технологічного процесу обслуговування у готелях та організації готельного сервісу, вивчення нових форм організації готельного обслуговування з практики провідних зарубіжних та вітчизняних готельних підприємств.

## СТРУКТУРА КУРСУ ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Кількість годин (аудит./самоств.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
<b>32/24</b>	<b>Змістовий модуль 1. Основи гостинності</b>		
8/6	<b>ТЕМА 1. Історія готельної справи</b>	Знати хронологію зародження готельної справи, визначення поняття «гостинність», «готельна індустрія», аналізувати умови зародження гостинності та розвиток готельного господарства від античності до наших днів.	Питання, ситуації для аналізу, тести
8/6	<b>ТЕМА 2. Тема 2. Класифікація готелів</b>	Знати термінологічне поняття «готель», види класифікацій готелів за рівнем комфорту, розташуванням, місткістю, призначенням, формами власності, аналізувати європейську та українську класифікації, характеризувати національні стандарти України, знати сучасні типи готелів, види малих готелів.	Усне опитування, тести
8/6	<b>ТЕМА 3. Вимоги до будівель та приміщень готелів</b>	Обґрунтовувати вимоги до готелів та їх приміщень, державні будівельні норми щодо споруд готелів в Україні, знати вимоги до проходження атестації готелів, характеризувати блоки приміщень готелів, знати класифікацію номерів: за кількістю місць, кімнат, призначенням, оперувати поняттям комфорт готельних номерів, розуміти їх складові.	Захист міні-проектів, фронтальна перевірка ситуації
8/6	<b>ТЕМА 4. Безпека в готелі</b>	Розуміти суть поняття безпека готелю, знати готельні системи безпеки, засоби технічних засобів безпеки, знати шляхи забезпечення, охорони праці і техніки безпеки в готелі, режими охорони, характеризувати санітарно-гігієнічні та протиепідемічні правила і норми.	Питання, тести, модульний контроль
<b>44/42</b>	<b>Змістовий модуль 2. Організація обслуговування в готелях</b>		
8/6	<b>ТЕМА 5. Система управління готелем</b>	Знати значення понять теми, організаційну структуру готелю, характеризувати типи організаційних систем, виділяти функції управління в готелях, застосовувати управлінську ланку малих готелів, розуміти поняття франчайзинг та його роль у системі готельного бізнесу.	Реферати-повідомлення, есе. фронтальна перевірка ситуації
8/6	<b>ТЕМА 6. Служба управління номерним фондом</b>	Знати склад та функції служби управління номерним фондом, структуру служби прийому і розміщення гостей, оперувати посадовими обов'язками, фази готельного циклу, роботу порт'є, консьєржа, чергового адміністратора, аналізувати поведінку персоналу в екстремальних ситуаціях, вміти реагувати на скарги гостей та шукати шляхи їх вирішення.	Тести, питання, ситуації
4/6	<b>ТЕМА 7. Організація обслуговування гостей у готелях</b>	Знати Правила користування готелями, Правила внутрішнього трудового розпорядку та особливості обслуговування гостей на поверхах готелю, організацію в готелях побутового обслуговування.	Питання, тестовий контроль
4/6	<b>ТЕМА 8. Служба громадського харчування в готелі</b>	Знати посадові посадові обов'язки працівників та особливості харчування туристів в готелі, аналізувати склад та роль служби громадського харчування в обслуговуванні туристів. характеризувати роботу кухні, ресторану, бару, відділу обслуговування масових заходів, знати посадові обов'язки працівників.	фронтальна перевірка захист есе, кейсів, ситуації
4/6	<b>ТЕМА 9. Організація надання додаткових послуг в готелі</b>	Знати основні, додаткові, платні і безкоштовні послуг в готелі, аналізувати організацію додаткових послуг, розуміти значення додаткових послуг в підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.	Тестовий контроль, захист есе, кейсів

Кількість годин (аудит./самост.)	Тема	Результати навчання	Форми контролю
8/6	<b>ТЕМА 10. Адміністративна та комерційна служби</b>	Знати склад та роль адміністративної і комерційної служб готелю в обслуговуванні туристів у готелі, розуміти функції кадрової служби та принципи управління персоналом, проблему плинності кадрів в готелі.	Питання, ситуації
8/6	<b>ТЕМА 11. Інженерно-технічні та допоміжні служби</b>	Знати склад та роль інженерно-технічних та додаткових служб готелю в організації послуг обслуговування туристів, розуміти функції служба білизни, послуги пральної, посадові інструкції працівників інженерно-технічної служби.	Реферати-повідомлення, питання, тести, <b>модульний контроль</b>
<b>20/18</b>	<b>Змістовий модуль 3. Якість обслуговування в готелях</b>		
8/6	<b>ТЕМА 12. Нормативи якості туристичних послуг</b>	Знати поняття якості послуг, розуміти проблему якості і нормативні вимоги до якості послуг. розуміти суть управління якістю готельних послуг.	Питання, тестовий контроль,
8/6	<b>ТЕМА 13. Культура обслуговування у в готелях</b>	Розуміти суть поняття культури обслуговування, знати вимоги до обслуговуючого персоналу готелю, характеризувати службовий етикет. Розуміння етики ділового спілкування в сфері готельного сервісу, аналізувати стиль обслуговування гостей.	фронтальна перевірка захист есе, кейсів, ситуації
4/6	<b>ТЕМА 14. Менеджмент та маркетинг готельних послуг</b>	Знати роботу служби маркетингу та продажу готелів, обґрунтовувати сегментацію ринку готельних послуг, характеризувати нові готельні послуги, особливості їх впровадження на ринок, розуміти суть реклами в готельному бізнесі.	Захист міні-проектів, питання, тести, <b>модульний контроль</b>

## ПОЛІТИКА ПРОВЕДЕННЯ АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські та практичні заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології компетентнісного навчання.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми їх проведення: евристичні бесіди, дискусії, ділові ігри, ситуативні кейси, розв'язування практичних задач.

На лекціях у формі активної бесіди з елементами дискусії розглядаються основні теоретичні положення теми, які вимагають роз'яснення та уточнення з боку викладача. На лекціях вимагається активна участь студентів у обговоренні ключових положень теми, ведення стислого конспекту лекції.

Теоретичні знання, отримані студентами під час лекцій, обговорюються більш детально на практичних (семінарських) заняттях у формі міні-дискусій, представлення міні-проектів, заслуховування та аналізу тематичних доповідей та рефератів, а також шляхом розв'язування практичних задач.

В процесі семінарського заняття студенти вчаться формулювати свою точку зору, логічно викладати матеріал, підбирати докази у підтвердження своїх думок, вчаться публічно виступати, володіти і правильно застосовувати розрахункові формули для розв'язування практичних задач.

Питання для обговорення, практичні та індивідуальні завдання для підготовки до семінарських та практичних занять, конкретні вимоги до окремих тем занять подані у відповідних методичних вказівках, які розміщені у електронному форматі за адресою <http://moodle.gi.edu.ua>.

## ВИМОГИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Основним завданням самостійної роботи студентів є набуття навичок самостійного опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками застосування методів та прийомів у сфері готельно-ресторанного обслуговування.

Самостійна робота студентів організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання. Крім того, по деяких темах передбачається написання есе, рефератів, міні-проектів. Обсяг самостійної роботи визначається кількістю годин, передбачених робочою програмою.

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ ТА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до **Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів за кредитно-модульною системою.**

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають:

- *поточний контроль,*
- *модульний контроль,*
- *виконання індивідуального навчально-дослідного завдання,*
- *підсумковий контроль у формі екзамену.*

**Поточний контроль** здійснюється під час проведення практичних і семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

- робота в малих групах спільне опрацювання групою студентів окремих проблемних питань з наступною демонстрацією результатів та засвоєння навчального матеріалу;

- презентація - виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, есе, індивідуальних завдань, реферативних досліджень, захист міні-проектів тощо;
- дискусія - обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань;
- кейс-метод - аналіз конкретних ситуацій, що дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності.

**Модульний контроль** проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практично-семінарських занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як і перевірку теоретичних положень курсу, так і розв'язування практичних завдань.

**Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ)** студенти виконують самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом поза аудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням. Це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

**Підсумковий контроль** зазвичай проводиться у формі екзамену, який передбачає перевірку розуміння студентом теоретичного та практичного програмного матеріалу в цілому, здатності комплексно, творчо використовувати накопичені знання та уміння, формувати власне ставлення до певної проблеми, обґрунтовувати свою фахову позицію, розв'язувати практичні задачі тощо.

**ТАБЛИЦЯ розподілу балів за підсумковими контрольними заходами та відповідними ваговими коефіцієнтами**

	<b>Модуль 1 (поточне опитування)</b>	<b>Модуль 2 (підс. мод. контроль)</b>	<b>Модуль 3 (ІНДЗ)</b>	<b>Модуль 4 (підсумковий контроль)</b>	<b>Підсумкова оцінка</b>
Вагові коефіцієнти, %	40	20	10	30	100
Розрахунок оцінки в балах	80	85	90	80	82

**Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах:**

$$O = 80 * 0,7 + 85 * 0,2 + 90 * 0,1 + 80 * 30 = 82$$

Студенти як відповідальні учасники освітнього процесу дотримуються норм академічної доброчесності, усвідомлюють наслідки її порушення, що визначаються Положенням про академічну доброчесність у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола.

Письмові роботи, презентації перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%.

Списування під час контрольних заходів та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

## **ПОЛІТИКА ЩОДО ВІДВІДУВАННЯ, ДЕДЛАЙНІВ ТА ПЕРЕСКЛАДАННЯ**

Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрядження, участь у науково-дослідницьких заходах, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу. Пропущені заняття та

незадовільні оцінки (поточний контроль, ПМК) повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача.

ІНДЗ, ПМК, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (до 10 балів).

До початку сесії студенти повинні виконати усі підсумкові контрольні заходи і отримати по кожному з Модулів 1, 2 не менше 60 балів.

Студент має право оскаржити оцінку, отриману за результатами підсумкового семестрового контролю у формі заліку (крім незадовільної оцінки). Такі випадки регулюються **Положенням про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів**. Перескладання незадовільних оцінок здійснюється відповідно до **Порядку ліквідації академічної заборгованості у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола**.

## ЛІТЕРАТУРНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА КУРСУ

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. 494 с.
2. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
5. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
7. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
8. Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. К.: «Центр учбової літератури», 2017. 336 с.
9. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
10. Організація готельного господарства: навч. посібник / О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
11. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 181 с.
12. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»). Серія «Гостинність»: посіб. К.: КУТЕП. 2004. 163 с.
13. Роглев Х.Й. Менеджмент готелю: Економіко – організаційні аспекти. К.: Кондор, 2016. 443с.
14. Розметова О.Г., Мостенська Т.Л., Влодарчик Т.В. Організація готельного господарства : підручник. Кам'янець-Подільській: «Абетка», 2014. 432 с.
15. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альтерпрес. 2009. 447 с.
16. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
17. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф.. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. 237 с.
18. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні: навч. посіб. для студ. вузів К.: Вища школа, 2002. 195с.

---

!!! Навчальні посібники, виділені кольором, наявні у бібліотеці коледжу

## СХЕМА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

	1 тиждень	2 тиждень	3 тиждень	4 тиждень	5 тиждень	6 тиждень	7 тиждень	8 тиждень	9 тиждень	10 тиждень	11 тиждень	12 тиждень	13 тиждень	14 тиждень	15 тиждень	16 тиждень
Лекції	Л1	Л2	Л3	Л4	Л5	Л6	Л7	Л8	Л9	Л10	Л11	Л12	Л13	Л14	Л15	Л16
Семінарсько-практичні заняття	С1	С2	С3	С4	С5	С6	С7	С8	С9	С10	С11	С12	С13	С14	С15	С16
Контроль знань	ПО	ПО	ПО	ПО МК 1	ПО	ПО	ПО	ПО	ПО	ПО МК 2	ПО	ПО	ПО	ПО	ПО МК3	ПК ІНДЗ

Л1 – лекційне заняття по темі 1

С1 – семінарсько-практичне заняття по темі 1

ПО – поточне опитування

ІНДЗ – індивідуальне навчально-дослідне завдання

ПК – підсумковий контроль (іспит)